

URAIAN PEKERJAAN
APLIKASI CALL CENTRE 112
TAHUN ANGGARAN 2024

1. LATAR BELAKANG

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kabupaten Wajo adalah Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi Teknologi dan Informasi . Salah satu tugas ataupun kewajiban DISKOMINFO adalah memberikan layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik & Suplemen yang terintegrasi . Aplikasi yang diharapkan adalah aplikasi yang dapat membantu sebagai media penghubung, penerima, dan penerus informasi yang didapatkan dari masyarakat untuk ditindak lanjuti dengan segera. Sebagai salah satu kota Smart City, Kabupaten Wajo melalui Diskominfo sebagai penerima informasi dan penerus informasi ke berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten, membutuhkan aplikasi yang dapat menerima informasi dengan cepat dan meneruskan informasi untuk tindak lanjut yang segera agar tercapainya pelayanan yang terintegrasi.

Aplikasi Call Center memberikan kemudahan masyarakat dalam menyampaikan informasi sekalipun dalam keadaan darurat dan bencana agar penanganan dan tindak lanjut dari instansi terkait dapat dengan segera mungkin dilakukan .

Layanan 112 adalah layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 dari kementerian KOMINFO dimana layanan ini merupakan layanan bersama dari seluruh operator Jaringan telekomunikasi. setiap dial 112 maka akan diproses oleh layanan jaringan telekomunikasi untuk di teruskan menuju call center berdasarkan daerah panggil 112.

pengarahan kode panggil ini ditranslasikan sebagai kode kota yang harus dapat di terjemahkan oleh tiap tiap call center 112 di pemerintah daerah tersebut.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan dari Aplikasi Call Center ditujukan agar tim teknis dan petugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Wajo dapat memberikan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kabupaten.

3. LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup pekerjaan Aplikasi Call Center/Layanan Nomor Panggilan Darurat 112, meliputi beberapa kegiatan sebagai berikut:

- i. Pendahuluan
 - a. Aplikasi Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 akan di tempatkan di Gedung Dinas Kominfo Kabupaten Wajo;
 - b. Data Pendukung seperti kesiapan operator Telekomunikasi dan peta lokasi Kabupaten/Kota.
- ii. Implementasi, Pengujian dan Training
 - a. Lingkup pekerjaan merupakan penyediaan jasa sewa untuk menyelenggarakan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112
 - b. Penyediaan aplikasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Emergency Call) meliputi ticketing, pelaporan, dashboard dan softphone.
 - c. Instalasi aplikasi telephony Emergency Call dan aplikasi Front end di ruangan yang telah disediakan;
 - d. Interkoneksi 112 dengan Operator Telekomunikasi khusus Kabupaten/Kota untuk di kirimkan lewat jaringan internet menuju jaringan Pemda dan disalurkan ke Lokasi Call Center Emergency Call112;
 - e. Membuat laporan tertulis setiap bulan mengenai proses kegiatan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (Emergency Call);
 - f. Pengujian Area lokasi Kabupaten/Kota yang dapat di cover oleh layanan 112 pada BTS /STO Operator telekomunikasi setempat.
 - g. Training dilaksanakan untuk pengenalan aplikasi dan cara penggunaannya.
- iii. Maintenance
 - a. Maintenance berkala tiap 6 bulan terhadap server dan PBX
 - b. Pembersihan Log pada server dan PBX tiap bulan
 - c. Pengecekan jaringan utama internet agar dapat diakses setiap saat
SLA

Tingkat Availability, minimum 99.5% dan link koneksi adalah sebesar 99.5% .

1. **Response Time**, maksimum 30 menit;
2. **Recovery Time**, minimal 1 jam

Sengkang, 14 Februari 2024

PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN (PPK)

HEJARMAWANGSA HASYIM, S.Sos., M.Si
NIP. 19770608 200701 1 010